

Jornal **VIP**



Publicação Interna do Grupo VIP
Ano 4 • nº 13 • Janeiro / Fevereiro 2008

Grupo VIP opera linhas expressas e semi-expressas

Os clientes agora têm opção para chegar mais rápido ao Term. Pq. D. Pedro. Foram criados cinco itinerários semi-expressos saindo dos bairros: Oliveirinha, Vila Mara, Jardim Camargo Velho, Itaim Paulista e Jardim Nazaré. Esses ônibus farão paradas até o centro de São Miguel e de lá seguem direto para o Parque Dom Pedro II.

Desde o último dia 29 de janeiro essa medida vem sendo adotada graças a criação de faixas reversíveis em trechos das Avenidas Celso Garcia e Rangel Pestana, de manhã e à tarde, como via expressa de ônibus.

Além da linha semi expressa em São Miguel outras regiões da zona leste também foram privilegiadas, como Aricanduva, Penha e A.E. Carvalho. Os usuários destas regiões podem utilizar a mesma via expressa que sai dos Terminais A.E. Carvalho, Penha e Aricanduva rumo ao centro da cidade.

A idéia é utilizar esse corredor sem fazer paradas para que a viagem seja rápida.

As faixas reversíveis funcionam em dias úteis das 06h00 às 09h00 e das 17h00 às 20h00. As linhas semi-expressas de São Miguel que fazem o percurso até o centro da cidade são:

- 2552/32** – Vila Mara / Terminal Pq. D. Pedro II
- 2666/32** – Jd. Camargo Velho / Terminal Pq. D. Pedro II
- 2678/31** – Oliveirinha / Terminal Pq. D. Pedro II
- 3459/31** – Itaim Paulista / Terminal Pq. D. Pedro II
- 2626/31** – Jardim Nazaré / Terminal Pq. D. Pedro II.

As linhas expressas são:

- 208 E** – Terminal A.E. Carvalho / Terminal Pq. D. Pedro II
- 235 E** – Terminal Aricanduva / Terminal Pq. D. Pedro II
- 702 E** – Terminal Penha / Terminal Pq. D. Pedro II.

*Maiores informações:
atendimento ao cliente
0800 114424*



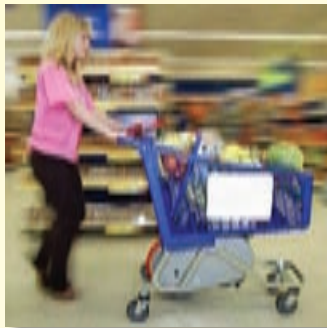
Saiba como equilibrar o orçamento doméstico

Supermercados, shoppings e lojas de departamentos são projetados e construídos por especialistas para estimular o consumo.

Ao compreender alguns dos truques destes profissionais, você poderá fazer suas compras com maior eficiência, passando a consumir por seu próprio impulso, e não por manipulações externas.

Oito armadilhas comuns em supermercados e shoppings

1 → O cliente não pode andar rápido! E jamais chegar rapidamente ao seu destino. Usualmente, você só



coloca itens no seu carrinho se fizer uma breve parada, ou reduzir a velocidade. Por esta razão, a loja faz o possível para que você pare várias vezes ao longo do seu caminho, e tenha tempo de olhar as ofertas à sua volta. O supermercado já é desenhado tendo em vista este objetivo (bastam 2 clientes para criar um

congestionamento em qualquer curva, e fazer todo mundo parar ou andar beeeem devagar), e ainda há dezenas de truques catalogados, como os corredores de ovos de páscoa, atrações com forte apelo para crianças (um forte estímulo para famílias pararem), atrações para adultos, escadas rolantes internas, distribuição de amostras, cafezinho, etc.

2 → Os itens que você compra com mais frequência estão longe: geralmente no fundo ou na lateral da loja. Já os itens com maiores margens de lucro, que você compra por impulso ou em ocasiões especiais estão logo na entrada, e você tem que passar por vários deles até chegar à padaria, aos refrigerantes ou às frutas e verduras. E depois tem que passar por eles novamente na volta. Dupla chance para o impulso de compra acontecer!

3 → Os itens mais procurados estão sempre no meio do corredor: E a razão é simples: para chegar até eles, você terá que passar por um caminho maior, vendo todos os demais itens daquela seção. E a loja estará fazendo o possível para que o impulso de compra se manifeste neste caminho.

4 → Os preços e quantidades são escolhidos para dificultar as comparações: ou pelo menos sem a preocupação de facilitar a comparação. Muitas vezes

a comparação intuitiva (sem de fato fazer a conta completa em sua mente) leva o consumidor a não perceber qual seria de fato a opção mais vantajosa para ele.



5 → Os itens mais comprados por impulso estão na fila do caixa: Todo consumidor passa longos minutos de tédio na fila para pagar, e a loja tenta garantir que ele tenha um bom suprimento de produtos pequenos e com alta margem de lucro ao seu redor: DVDs, revistas, chocolates selecionados (e sempre em embalagem individual), e até mesmo refrigerantes gelados, com forte apelo de consumo para quem passou uma hora arrastando um carrinho por uma área do tamanho de um estádio de futebol.

6 → Os produtos mais caros estão na altura dos seus olhos: Procure a prateleira das pastas de dente, ou a do sabão em pó, e compare. A marca ou tamanho com maior margem de retorno para o supermercado estarão na altura dos seus olhos. As opções econômicas tendem a estar no nível do chão, e estariam no subsolo se o lojista conseguisse dar um jeito.

7 → A ilusão do produto "classe A": produtos com maior margem de lucro muitas vezes têm como seu diferencial apenas uma idéia ou conceito, no qual você é levado a acreditar apenas porque ele vem em uma embalagem diferente, ou porque é colocado em uma "área nobre", ou - principalmente - devido aos comerciais dele na TV. Isso não significa que não existem produtos nobres, mas sempre pare para pensar se o diferencial é real ou apenas uma ilusão.

8 → O tamanho do carrinho: Lojas de departamentos e supermercados procuram oferecer carrinhos de compras espaçosos, para facilitar o surgimento da sensação de que ainda há muito espaço disponível, portanto você ainda pode pegar bem mais itens. Compare os carrinhos disponíveis em hipermercados que investem pesadamente em marketing, e o do mercadinho da sua rua: é bastante provável que o do hipermercado (onde há verba disponível) seja sempre novo, de 2 andares (o dobro da área que você percebe como vazia), mais largo que o usual. Quem tem verba de marketing e pesquisa a psicologia do consumidor sabe que vale a pena investir nesta sensação.



EXPEDIENTE

JORNAL VIP é uma Publicação Interna do Grupo VIP. • Endereço para sugestões: Rua José de Alencar, 25 - Brás Cep: 03052-020
Unidades Participantes: • Unidade Imperador / Responsável - Elias • Unidade Brás / Responsável - Mara • Unidade Jabaquara / Responsável - Valéria
Jornalista Responsável: Vera Lucia Correia Macedo (MTB 26.361) • e-mail: vera@consorcioplus.com.br
Projeto Gráfico: RiFla Designer e Comunicação • Diagramação: Ricardo e Flávia • e-mail: rifladesigner@rifladesigner.com.br
Distribuição Interna e Gratuita • Tiragem: 8.500 exemplares

A auditoria interna é o termômetro do SGI

A auditoria interna é um processo muito importante dentro do Sistema de Gestão Integrado. Através dela a empresa consegue verificar se os processos de operação, manutenção, recursos humanos, estão desenvolvendo os seus trabalhos de maneira sistemática, padronizada e buscando a melhoria contínua dos serviços, através do método PVCA.

P – Plan – Planejar – Estabelecer os objetivos e processos necessários para fornecer resultados, de acordo com os requisitos do cliente e políticas da organização

D – Do – Fazer – Implementar os processos.

C – Check – Checar – Monitorar e medir processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos.

A – Act – Agir – Executar as ações para promover continuamente a melhoria no desempenho do processo.



Existem dois tipos de auditorias: a interna e a externa.

Auditorias Internas são aquelas conduzidas pela própria organização (ou em nome dela), por pessoas independentes das atividades sob auditoria (auditorias de 1ª parte). O grupo VIP possui auditores internos de diversas áreas que buscam auxiliar os gerentes como facilitadores deste aperfeiçoamento, demonstrando através de relatórios, as não conformidades e oportunidades de melhorias na área.

Ao contrário da auditoria externa, na auditoria interna quanto mais NCs, melhor. O gerente tem oportunidade de avaliar se está no caminho certo, se há necessidade de reajustes de metas, objetivos e, se for o caso, traçar novas estratégias para alcançar os resultados esperados.

É importante que as auditorias internas não sejam vistas como um “grupo de funcionários que querem ensinar como trabalhar” ou “funcionários que querem se intrometer em outras áreas”. Muito pelo contrário, o objetivo é poder, através dos requisitos da Norma, dar suporte para que haja a adequação do trabalho com a sistemática da ISO 9001. Com este critério, todos ganham: A empresa, os funcionários, os fornecedores, e principalmente, os clientes.

Auditorias externas são aquelas realizadas por uma organização em uma outra. Podem ser chamadas de 2ª parte, quando, por exemplo, uma entidade audita uma outra com a finalidade de, por exemplo, verificar se determinado contrato de fornecimento está sendo adequadamente cumprido.

Auditorias de 3ª parte são aquelas em que uma organização de auditoria independente, audita uma outra para fins, por exemplo, de certificação.

Auditoria interna do grupo VIP está agendada para os dias 17, 18, 19 e 20/03/08.

Para que este trabalho tenha resultados satisfatórios, é necessário que a gerência continue demonstrando o comprometimento em todo o processo, como já observado pelos auditores externos.

Por que organizar?

Poderíamos falar aqui sobre vários benefícios que o 2º S - Arrumação traz para nossa vida pessoal ou profissional, mas vamos citar os três principais:

- Melhorar a qualidade de vida das pessoas (no trabalho e fora dele);
- Aumentar a produtividade (das pessoas e dos processos);
- Diminuir desperdícios (de espaço, de tempo e material);

Neste mês de março estamos dando continuidade ao Projeto SOL nas unidades do grupo VIP. No dia **14/03** **teremos o Dia D – Descarte e Arrumação.**

Para lembrar:

1º S - Descarte

Separar o que não tem utilidade;
Descartar o que não serve, disponibilizando para os outros os materiais dispensados;

2º S - Arrumação

Depois de descartar o que você não usa, deve-se analisar onde e como guardar as coisas, definindo critérios: padronizar nomes, locais de objetos e arquivos, identificar tudo visualmente.

O sucesso deste projeto depende de todos!

A maneira de falar



Um soberano tem durante várias noites um mesmo e repetido sonho.

Ele sonha que todos os seus dentes vão caindo um a um.

Incomodado por este sonho, chama um conselheiro de confiança que lhe aconselha a chamar um adivinho

capaz de interpretar o seu sonho.

Estando o adivinho perto do soberano, ele conta, com detalhes, o sonho que o tem atormentado.

"Meu soberano, que tragédia, isto significa que cada dente caído é a perda de um ente querido".

O Soberano irado com a resposta do adivinho diz ao conselheiro que aquilo é absurdo, e, por ousar dizer isso a ele, manda prendê-lo na masmorra mais fétida do castelo.

Noite após noite o sonho se repetia e, já desesperado com a situação, o soberano pede ao conselheiro que encontre alguém que possa interpretá-lo.

Ele encontra um profeta famoso, pede a sua ajuda para interpretar o sonho do soberano. O profeta então, na presença do soberano o escuta narrar detalhadamente o seu sonho e lhe responde: *"Meu soberano, que benção o senhor recebeu, isso significa que o senhor vai viver mais que seus entes queridos".*

Feliz com a resposta, diz ao conselheiro que o profeta fosse recompensado e fizesse parte de seu conselho.

Ao sair, o conselheiro disse ao profeta: *"O que você revelou foi a mesma coisa que o adivinho, e no entanto ele está na masmorra".*

O profeta olhando para o conselheiro diz: *"O segredo está aqui, tudo depende da maneira de falar".*

Refleta
Refleta:
Antes de falar com as pessoas sobre assuntos delicados, reflita sobre a maneira que você irá se comunicar, as palavras que serão usadas ou a forma como serão ditas. Isso pode ser a diferença para o sucesso ou fracasso.

Pensamento do mês

**"O segredo é não correr atrás das borboletas... É cuidar do jardim para que elas venham até você".
(Mário Quintana)**

No bar...

O sujeito entra num bar, senta-se à mesa e logo o garçom aparece para atendê-lo.

- *Boa noite, o que o Senhor toma?*

- *Eu tomo vitamina C pela manhã, o ônibus para ir ao serviço e uma aspirina quando tenho dor de cabeça.*

- *Desculpe, mas acho que não fui claro. Eu quis dizer o que é que o Senhor gostaria?*

- *Ah! Tudo bem! Eu gostaria de ter uma Ferrari, de uma noitada com a Feiticeira e mandar a minha sogra para o inferno.*

- *Não é nada disso, meu Senhor!* - continuou o garçom, ainda calmo.

- *Eu só gostaria de saber o que o Senhor deseja beber.*

- *Ah! é isso? Bem... o que é que você tem? E o garçom:*

- *Eu? Nada, não! Só tô um pouco chateado porque o meu time perdeu pro São Caetano!*

RECEITA

Pavê de maracujá



INGREDIENTES:

100 gr de chocolate meio amargo ralado(s), 500 gr de chantilly e 1 pacote(s) de biscoito maisena

CREME:

1 lata(s) de leite condensado, 1 lata(s) de creme de leite sem soro e 3/4 xícara(s) (chá) de suco de maracujá

COBERTURA:

1/2 xícara(s) (chá) de água, 1/2 xícara(s) (chá) de suco de maracujá, 1 xícara(s) (chá) de açúcar União e 2 colher(es) (sopa) de amido de milho

MODO DE PREPARO:

♦ **Montagem:** em uma tigela ou em taças individuais.

1ª Camada - um pouco do chantilly.

2ª Camada - bolacha maisena (não colocar muito próximas umas das outras).

3ª Camada - creme de maracujá.

4ª Camada - chocolate ralado.

Repetir as camadas, a última deve ser de creme de maracujá ou chantilly e colocar por cima a cobertura. Levar à geladeira. **OBS:** O maracujá pode ser substituído por 1/2 xícara de chá de suco de limão.

CREME:

Em uma panela misture o leite condensado e o creme de leite, em seguida leve ao fogo, mexendo bem. Depois acrescente o suco de maracujá. Leve à geladeira por mais ou menos 40 minutos, até ficar cremoso.

Misture tudo. Leve ao fogo até engrossar e depois se quiser acrescente duas colheres de sopa de semente de maracujá.